Conditions générales de vente Di

Table des matières

Article 1 – Identité du vendeur
Article 2 – Champ d'application et conditions
Article 3 – Offre de produits et commande
Article 4 – Prix
Article 5 – Paiement
Article 6 – Livraison et exécution
Article 7 – Vérification des éventuels produits manquants à la livraison
Article 8 – Garantie légale de conformité des biens
Article 9 – Responsabilité
Article 10 – Droit de rétractation
Article 11 – Force majeure
Article 12 – Protection de la vie privée
Article 13 – Propriété intellectuelle
Article 14 – Traitement des réclamations et litiges
Article 15 – Modification des conditions générales

Article 1 - Identité du vendeur

Di SA
Route de Lennik 551
1070 Bruxelles
Belgique
(ci-après dénommé « nous » ou « notre » ou « nos »)

Adresse e-mail du Customer Service: contact@di.be
Numéro de téléphone: +32 2 420 39 38
Numéro d'entreprise: 429.025.951
Numéro de TVA: BE0429.025.951
Site Internet: www.di.be (ci-après dénommés le « site Internet »)
Compte bancaire: BE92 7340 4135 2523

Article 2 - Champ d'application et conditions

1. Nos conditions générales sont applicables à toutes nos offres faites à vous en qualité d'utilisateur final, c.à.d. une personne physique qui acquiert ou utilise des produits ou services exclusivement à des fins non-professionnelles (ci-après dénommé « vous » ou « vos »).

2. Nous fournissons uniquement en Belgique. Nous sommes en droit de refuser toute livraison à une adresse de livraison située dans un autre pays.

3. Pour pouvoir placer une commande, vous devez être âgé d'au moins 18 ans. Si vous n'êtes pas âgé de 18 ans, veuillez faire placer la commande par vos parents ou votre tuteur légal. Nous sommes en droit de refuser toute commande dont nous constatons qu'elle est passée par un mineur.

4. Si des conditions particulières complémentaires sont applicables en plus des présentes conditions

générales, les dispositions précédentes sont également applicables à ces conditions particulières. En cas de contradiction entre nos conditions générales et ces conditions particulières, nos conditions particulières prévalent.

5. Toutes vos commandes passées en ligne supposent la consultation préalable et l'acception expresse de nos conditions générales de vente. Nos conditions générales de vente sont à tout moment disponibles sur le site Internet. Aucune commande ne pourra avoir été validée sans que le champ dédié à la reconnaissance de la prise de connaissance des conditions générales n'ait été coché.

6. Notre site Internet est disponible en français et néerlandais. Vous pouvez faire votre choix lors de votre première visite ou en cliquant sur une langue dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de notre site Internet. La langue que vous choisirez sera également la langue utilisée pour les transactions et les communications avec nous.

Article 3 – Offre de produits et commande

1. Di offre des produits de droguerie et parfumerie ainsi que des produits de soin, de coloration de cheveux et de beauté avec leurs accessoires, de la parfumerie, des bijoux et accessoires beauté et mode ainsi que des produits d'entretien.

2. Lorsqu'une offre n'est valable que pendant une période limitée ou qu'elle est soumise à certaines conditions, nous l'indiquons expressément dans notre offre.

3. Disponibilité produits : les produits proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le site Internet au jour et au moment précis de votre consultation du site Internet. Nous nous engageons à mettre tous les moyens à notre disposition pour honorer toutes vos commandes. En tout état de cause, nous ne pourrons être tenus pour responsables des dommages résultant de l'indisponibilité d'un produit. En cas d'indisponibilité d'un produit qui fait l'objet d'une commande confirmée, vous serez informé par e-mail ou par téléphone de l´annulation totale ou partielle de votre commande. Si l'indisponibilité est communiquée alors que le montant de votre commande a déjà été porté au débit de votre compte bancaire, le remboursement aura lieu dans les plus brefs délais qui suivent la date d'annulation de votre commande.

4. Nous décrivons toujours de bonne foi nos produits ainsi que nos promotions et le processus de commande. Toutefois, si des erreurs devaient figurer dans les descriptions des produits ou du processus de commande, nous nous engageons à rectifier ces erreurs dans les plus brefs délais à partir du moment où elles ont été portées à notre connaissance. Si le produit livré ne correspond pas aux spécifications, vous pouvez le retourner selon les modalités définies à l´Article 8.

5. Pour acheter un produit, il suffit de l'ajouter dans votre panier. Indiquez ensuite les données de contact et de facturation. Choisissez votre mode de livraison. Dans la dernière étape du processus, une page récapitulative s'affiche, vous acceptez nos conditions générales et vous confirmez votre paiement en cliquant sur le bouton de commande accompagné de la mention « Je paie ma commande ». Votre achat est définitif lorsque vous avez parcouru ces étapes. Nous vous enverrons une confirmation de votre commande par e-mail. Une fois vos commandes conclues, vous avez accès au statut de vos commandes via votre compte ou via l'email de confirmation que nous vous enverrons.

Article 4 - Prix

1. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment. En tous cas, les produits seront facturés sur base du prix en vigueur au moment de votre commande.

2. Les prix mentionnés sur notre site Internet sont libellés en euros, et comprennent, sauf mention contraire, la TVA, les frais administratifs et tous autres services. Ils ne comprennent pas, le cas échéant, la participation aux frais logistiques et d'envoi, qui est mentionnée séparément et de manière claire lors du processus de commande et comprise dans le prix total.

Article 5 - Paiement

1. Le paiement ne peut se faire sur notre site Internet qu'à l'aide des modules de paiement qui y sont mis à disposition.

2. Les modes de paiements acceptés sont les suivants (paiements électroniques) :

1. Visa
2. MasterCard
3. Maestro
4. Bancontact

3. En cas de paiement de la transaction avec une carte de crédit ou de débit, votre commande n'est complète et le contrat entre nous n'est définitif que lorsque nous obtenons l'accord de l'émetteur de la carte. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards dans la livraison et/ou de l'absence de livraison de votre commande qui sont dus au refus de l'émetteur de votre carte d'effectuer votre paiement. Les commandes qui ne sont pas accompagnées d'un paiement valable au nom du titulaire de la carte ne sont pas acceptées ou traitées.

4. Nous nous réservons le droit d'annuler, ou de refuser toute commande ou toute livraison en cas de litige existant.

5. Pour garantir la sécurité du paiement en ligne et de vos données à caractère privé, les données de la transaction sont envoyées après cryptage par la technologie SSL. Vous ne devez pas disposer d'un logiciel particulier pour payer à l'aide de cette technologie. Vous reconnaîtrez une connexion SSL sécurisée au « cadenas » qui apparaît dans la barre de statut dans le bas de votre navigateur.

Article 6 - Livraison et exécution

1. Tous les produits sont livrés à l'adresse que vous indiquez lors de la commande en ligne selon les modalités qui y sont spécifiées. Toutes les informations que vous fournissez lors de votre commande vous engagent. Nous ne pourrons être tenus responsables des conséquences de la communication de données erronées. Les produits commandés ne pourront être livrés qu'à une adresse située en Belgique, à l'exclusion d'une boîte postale.

2. Les modes de livraison proposés sur notre site Internet sont les suivants :

1. Mode de livraison standard : Retrait dans un magasin Di entre 1 et 3 jours ouvrables
2. Autres modes de livraison :

a. Livraison à domicile ou au travail
b. Livraison dans un point de collecte BPost
c. Livraison dans un distributeur de paquets

3. Les prix de livraison sont les suivants:

1. Retrait dans un magasin Di: gratuit

2. Livraison à domicile ou au travail / Livraison dans un point d'enlèvement :

3.95 € net (après déduction de tout bons/codes de réduction pour toute commande) < 30€
Gratuit pour toute commande > 30€

3. Livraison dans un distributeur de paquets :

3.95 € net (après déduction de tout bons/codes de réduction pour toute commande) < 30€
Gratuit pour toute commande > 30€

4. Les produits disponibles de stock sont présentés à votre adresse de livraison (domicile/travail/point d'enlèvement/distributeur de paquets) dans un délai de 1 à 4 jours ouvrables.

1. Commande avant 16h (jours ouvrables), livraison le lendemain
2. Commande après 16h, livraison le surlendemain
3. Commande le vendredi avant 16h, livraison le lundi
4. Commande le vendredi après 16h, livraison le mardi

5. Les produits qui ne sont pas disponibles de stock ne seront pas livrés et vous serez remboursé du montant des produits concernés dans les plus brefs délais.

6. Les risques liés à la perte, au vol ou à la détérioration des produits seront portés par vous à partir du moment de livraison de ces produits.

7. Le jour où le colis quitte l'entrepôt, vous recevrez par e-mail un numéro de track & trace vous permettant de faire le suivi en ligne de votre colis. Vous recevrez également un e-mail avec la facture relative à votre commande. La facture reprendra le détail des frais de livraison et de TVA. La livraison sera accompagnée d´un bon de livraison reprenant la liste des produits livrés.

8. Votre commande sera présentée à vous-même ou à toute autre personne présente à l´adresse de livraison. Nous ne sommes pas tenus pour responsables des dommages de quelque nature que ce soit qui pourraient résulter d'une réception de votre commande par toute autre personne présente à l'adresse de livraison. Si personne ne peut réceptionner votre commande au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé. Cet avis contient l´adresse postale où vous pouvez récupérer vos produits ainsi qu'un numéro de téléphone pour que vous puissiez convenir un moment de livraison avec le transporteur. Vos produits restent à votre disposition pendant 14 jours après le moment de livraison. Après ce délai, les produits seront le cas échéant renvoyés à l'entrepôt. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter pour organiser une nouvelle livraison, à vos frais.

9. Si vous avez choisi un distributeur de paquets pour retirer vos produits, vous serez averti par e-mail ou SMS dès que vos produits sont disponibles. Ceux-ci restent à votre disposition pendant 5 jours après la mise à votre disposition. Après ce délai, les produits seront le cas échéant renvoyés à l'entrepôt. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter pour organiser une nouvelle livraison, à vos frais.

10. Si vous avez choisi un magasin Di pour retirer vos produits, vous serez averti quand votre colis quitte notre entrepôt. Vous pourrez ensuite suivre votre colis via le numéro de suivi qui vous a été transmis. Lorsque le statut de votre colis est "distribué" sur la liste de BPost, cela signifie que votre colis est disponible dans le magasin Di sélectionné lors de votre commande. Ceux-ci restent à votre disposition pendant 14 jours après la mise à disposition. Après ce délai, les produits seront le cas échéant renvoyés à l'entrepôt. Dans ce cas, vous pouvez nous contacter pour organiser une nouvelle livraison, à vos frais.

11. Vous serez informé avant l'expiration du délai de livraison annoncé au cas où nous ne sommes pas en mesure de livrer dans ce délai, et un nouveau délai de livraison vous sera indiqué. Au cas où le nouveau délai de livraison excède 30 jours à compter de la confirmation de la commande ou au cas

où la livraison n’a pas été effectuée dans le délai supplémentaire indiqué, vous avez la possibilité de vous rétracter de votre commande et de mettre fin au contrat, sans frais, en contactant le Customer Service à l’adresse contact@di.be . Nous vous remboursons, sans retard excessif, toute somme payée en application du contrat.

Article 7 – Vérification des éventuels produits manquants à la livraison

1. Nous vous recommandons de vérifier que la quantité des produits livrés correspond à votre commande et vous suggérons de communiquer toute plainte pour produits manquants à notre Customer Service par e-mail dès que possible.

Article 8 - Garantie légale de conformité des biens

1. Vous disposez d’une garantie légale de 2 ans sur les biens achetés auprès de nous. La garantie légale correspond à la garantie sur les biens de consommation prévue par les articles 1649bis et suivants du Code civil également connue sous le nom de "garantie de conformité" qui vous protège lorsque les produits achetés par un consommateur comportent un défaut de conformité. La garantie légale de conformité bénéficie à tous les particuliers résidant dans l'Union Européenne.

2. Si vous rencontrez un problème avec un produit vendu, vous pouvez contacter notre Customer Service, qui vous indiquera la marche à suivre pour nous retourner les produits.

3. La garantie légale de 2 ans couvre uniquement un défaut de conformité préexistant à la fourniture des produits et s’applique à tout défaut de conformité du produit que vous avez acheté, c’est-à-dire notamment lorsque :
• Les caractéristiques de votre achat ne correspondent pas à celles du modèle présenté ;
• La qualité et les prestations ne répondent pas aux attentes que vous aviez ; ou
• Vous ne pouvez pas utiliser le produit pour l’usage normalement prévu ou pour les fonctions spécifiques que vous aviez demandées.

4. Droits prévus par la garantie légale de conformité :

Si le produit que vous avez acheté comporte un défaut couvert par la garantie de conformité, vous avez le droit d'obtenir, durant la période susmentionnée, sans frais, une réparation ou un remplacement du produit. Nous nous réservons le droit d’échanger le bien si la réparation s’avère impossible ou disproportionnée. Vous avez le droit d'obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat (avec remboursement de tous les paiements reçus, y compris, le cas échéant, les frais de livraison) dans les cas suivants :

• Si la réparation ou le remplacement du produit ne sont pas possibles ;
• Si le remplacement ou la réparation ne peuvent être mis en œuvre dans un délai raisonnable ;
• Si le remplacement ou la réparation ne peuvent être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour vous.

5. Si un bon d’achat a été utilisé dans le cadre de votre commande, le montant net (c.à.d. le prix d’achat moins le montant du bon d’achat) vous sera remboursé. A votre demande expresse à notre Customer Service, un nouveau bon d’achat vous sera envoyé que vous pouvez utiliser pour un prochain achat.

6. Veuillez noter qu'un défaut mineur pour lequel la réparation ou le remplacement ne sont pas possibles ou excessivement chers ne donne pas droit à la résolution du contrat.

7. Durée de la garantie légale de conformité :
La garantie légale de conformité couvre les défauts de conformité qui surviennent dans les deux ans suivant la livraison du produit que vous avez acheté. Il est conseillé de conserver la preuve de l'achat du produit afin de faciliter le traitement de votre demande. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de deux ans à partir de la livraison du produit sont présumés exister au moment de la livraison, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du produit ou la nature du défaut de conformité ou sauf preuve du contraire. Les défauts qui apparaissent après une période de deux ans suivant la livraison sont présumés ne pas avoir été présents au moment de la livraison du produit, sauf preuve contraire.

8. Pour faire appel à la garantie et faciliter son traitement, il est conseillé de présenter la preuve d'achat, la confirmation de commande ou la facture. Tout défaut doit être communiqué à notre Customer Service dans les 2 mois de sa constatation, mais nous vous conseillons de signaler le défaut de préférence dans un délai de 5 jours à partir de sa constatation. Après l'expiration de ce délai de 2 mois, tout droit à réparation ou remplacement s'éteint. Notre Customer Service vous indiquera la marche à suivre pour nous retourner les produits.

9. La garantie légale n'est jamais d'application aux défauts qui, entre autres, sont dus à des accidents, à des dégradations de l'état du produit par négligence, à des chutes, à une utilisation du produit en contradiction avec le but pour lequel il a été conçu, au non-respect des instructions d'utilisation, à des modifications ou adaptations du produit, à une utilisation mauvaise, anormale, commerciale ou incorrecte.

Article 9 - Responsabilité

1. Nous ne pourrons être tenus responsables des problèmes ou dommages de quelque nature qu'ils soient, qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits. A cet égard, vous vous engagez à lire attentivement la notice fournie par le fabricant sur ou dans l'emballage du produit et qui comporte les informations (et notamment dosages et contre-indications) que vous devez respecter. De même, notre responsabilité ne peut être engagée pour d'éventuelles modifications des produits qui seraient le fait des fabricants.

2. Notre responsabilité ne pourrait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique.

3. Nous ne sommes responsables que si le préjudice a été causé par notre faute intentionnelle ou notre dol. Nous ne sommes responsables que des dommages directs. Nous ne sommes jamais responsables des dommages indirects, en ce compris, mais pas exclusivement, les dommages consécutifs et les dommages causés à des tiers.

Article 10 - Droit de rétractation

1. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter de votre commande, sans avoir à motiver votre décision. Le délai de rétractation de 14 jours commence à compter du jour où vous ou un tiers autre que le transporteur, conformément à l'Article 6, prend physiquement possession du produit.

2. Vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter avant l'expiration du délai de rétractation visé à l'Article 10.1. Pour ce faire, vous pouvez par exemple utiliser le modèle de formulaire de rétraction disponible **ici**, ou bien nous adresser une déclaration de rétractation dénuée

de toute ambiguïté par téléphone, email ou courrier postal, aux numéros et adresses renseignés à l'**Article 1** du présent document. Si vous souhaitez utiliser le modèle de formulaire de rétraction disponible **ici**, ce formulaire doit être envoyé à notre Customer Service à l'adresse e-mail ou à l'adresse postale mentionnée ci-dessus.

3. Nous vous remboursons tous les paiements reçus, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Nous effectuons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf votre accord express pour un autre moyen de paiement, tel que par exemple l'envoi d'une carte cadeau ou le remboursement en cash dans un de nos point de vente. Nous ne sommes pas tenus de rembourser les frais supplémentaires si vous avez expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard. Si un bon d'achat a été utilisé dans le cadre de votre commande, le montant net (c.à.d. le prix d'achat moins le montant du bon d'achat) vous sera remboursé. A votre demande expresse à notre Customer Service, un nouveau bon d'achat vous sera envoyé que vous pouvez utiliser pour un prochain achat. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais après réception des produits, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

4. Après que vous nous ayez informés de votre décision de vous rétracter, vous pouvez nous renvoyer les produits par voie postale à l'adresse mentionnée dans ces conditions générales ou ramener les produits dans un de nos magasins, dans un délai de 14 jours à compter de la communication de votre décision de vous rétracter de la commande. Les éventuels frais de renvoi sont à votre charge. Passé le délai de 14 jours, nous ne serons plus en mesure d'accepter le retour.

5. Il est conseillé de retourner les produits à l'état neuf, dans leur emballage d'origine et en parfait état, de préférence avec les échantillons inclus et toute notice d'emploi. Pour faciliter le traitement de votre retour, il est recommandé de l'accompagner du bon de livraison et du document de retour envoyé par notre Customer Service. Vous serez redevable d'une indemnité en cas de dépréciation des biens retournés résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. A titre d'exception à votre droit de rétractation, vous ne pouvez pas retourner des produits scellés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène qui ont été descellés après livraison.

6. Les produits retournés en dehors du délai de 14 jours et/ou contraires à l'Article 10.5 ainsi que les retours pour lesquels la procédure de cette Article n'a pas été respectée ne seront pas acceptés et pas remboursés. En cas de retours manifestement abusifs et répétitifs, nous nous réservons le droit de refuser toute commande ultérieure.

7. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation après la commande (et donc avant même la livraison de celle-ci) conformément à la procédure de l'Article 10.2 et de l'Article 10.3. Dans ce cas, le remboursement aura lieu dans les 14 jours à partir du lendemain du jour où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter. Nous vous enverrons un e-mail afin de vous informer de la réception de la rétractation, et de l´introduction d´une demande de remboursement.

Outre votre droit légal de rétractation dont question ci-dessus, vous pouvez également échanger gratuitement dans l'un de nos magasins les produits achetés dans un délai de 14 jours calendrier à partir du jour suivant celui de la réception du colis. Pour échanger un produit, il est conseillé de le retourner à l'état neuf, dans son emballage d'origine et en parfait état, de préférence avec les échantillons inclus et toute notice d'emploi. A titre d'exception à votre droit d'échange gratuit, vous ne pouvez pas retourner des produits scellés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène qui ont été descellés après livraison.

Télécharger le formulaire de rétractation

Article 11 - Force majeure

1. Nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations si un cas de force majeure se produit. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant la durée du cas de force majeure, soit résoudre définitivement le contrat.

2. Sera considéré comme force majeure tout événement au-delà de notre contrôle raisonnable, y compris, sans s'y limiter, toute cause telle que: catastrophe naturelle, guerre, émeute, troubles civils, sanctions économiques, incendie, inondations, conditions climatologiques particulièrement rigoureuses, explosion, épidémie, terrorisme, conflit de travail, grève, grève patronale ou toute autre forme d'action ou conflit collectif, ainsi que toute circonstance qui empêcherait la production normale, l'envoi ou le transport des produits, et autres situations similaires susceptibles d'affecter nous, nos sous-traitants, nos propres fournisseurs ou nos transporteurs.

Article 12 - Protection de la vie privée

Votre commande sera traitée conformément à notre **Politique de protection de la vie privée** , accessible sur notre site Internet et faisant partie intégrante de ces conditions générales de vente.

Article 13 - Propriété intellectuelle

1. Nous vous accordons le droit d'utiliser exclusivement notre site Internet à des fins strictement personnelles, conformément aux modalités et conditions énoncées dans les présentes conditions générales. Vous ne pouvez utiliser notre site Internet pour aucun autre objectif, en ce compris, mais pas exclusivement, pour des objectifs (personnels) commerciaux, spéculatifs et/ou frauduleux.

2. Notre site Internet et les textes, photos, illustrations, pictogrammes, sons, vidéos, logiciels, banques de données, structures, mises en page et toutes les autres données et éléments de notre site Internet sont protégés par des droits intellectuels et/ou d'autres droits (de propriété). L'accès et l'utilisation à notre site Internet ne vous donne aucun droit ou revendication sur une quelconque partie de notre site Internet et ne pourra en aucun cas être interprété comme une cession ou l'octroi d'une licence sur ces droits (de propriété intellectuelle).

3. Vous ne pouvez reproduire, restituer, modifier, transférer, publier, adapter ou exploiter d'une quelconque autre manière ledit site Internet (ou une partie de celui-ci) sur aucun support et d'aucune manière, en tout ou partie, sans notre autorisation écrite et préalable.

4. La dénomination Di ainsi que les logos Di sont des marques déposées. L'utilisation de ces marques (à des fins autres que strictement personnelles) sans notre autorisation préalable et écrite, est formellement interdite.

5. Prévention de la contrefaçon. Dans le cadre de la vente des produits, Di respecte les droits de propriété intellectuelle de tiers et vous encourage à faire de même. Lorsque vous utilisez l'e-shop et/ou commandez des produits de marques tierces à Di via l'e-shop, vous ne pouvez reproduire, modifier, adapter ou exploiter d'une quelconque autre manière lesdites marques, ni contrefaire les produits commandés. Si vous constatez ou soupçonnez une contrefaçon suite à l'achat d'un produit, ou si vous avez des doutes par rapport à un produit vendu sur l'e-shop, Di vous invite à envoyer un

email à l'adresse contact@di.be , accompagné de suffisamment de détails pour donner suite à votre message. Toute information utile peut aider Di à lutter contre les faussaires.

Vous pouvez également visiter le site **https://www.cecbelgique.be/themes/arnaque-tromperie/contrefacon** pour obtenir plus d'informations concernant la problématique de la contrefaçon.

Article 14 - Traitement des réclamations et litiges

1. Nous espérons bien entendu toujours satisfaire pleinement nos clients. Si vous avez toutefois des réclamations à formuler à propos de nos produits ou services, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse du Customer Service (contact@di.be). Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre réclamation dans les 5 jours. Si nous ne pouvons pas nous entendre, vous pouvez, en tant que consommateur, vous adresser à Safeshops.be. Safeshops.be fera office de médiateur entre nous au cas où votre plainte serait justifiée à première vue. Vous pouvez contacter Safeshops.be via le formulaire de plainte disponible à l'adresse **https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints**, par email à l'adresse **info@safeshops.be** ou par courrier à l'adresse Kapelsesteenweg 195/1, B-2180 Ekeren.

2. Tous les contrats que nous concluons avec nos clients sont, indépendamment de leur lieu de domicile, exclusivement régis par le droit belge et seuls les cours et tribunaux belges ayant juridiction sont compétents pour connaître des litiges éventuels. Si un autre droit était applicable pour des motifs de droit international, il serait avant tout fait référence, pour l'interprétation des présentes conditions générales, à la législation belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

3. Si vous avez un problème concernant un achat sur notre e-shop, vous pouvez utiliser ce site http://ec.europa.eu/odr/ pour faire appel à un mode alternatif de règlement des litiges en y déposant une plainte en vue d'un règlement extrajudiciaire. Vous pouvez également faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur (service public autonome) via le site **https://mediationconsommateur.be/fr**.

4. Si vous êtes victime d'une fraude ou d'une arnaque suite à un achat sur notre e-shop ou en cas de suspicion de contrefaçon, vous pouvez le signaler auprès du Centre de contact à l'adresse **https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue** et/ou sur le site **https://www.cecbelgique.be/**.

Article 15 - Modification des conditions générales

Nous nous réservons le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales du site Internet, à tout moment et sans préavis. La version en vigueur de ces conditions générales est affichée sur le site Internet à compter de la date à laquelle une modification prend effet. En tout cas, les conditions générales en vigueur au moment de votre commande seront applicables à votre commande.

Di est membre de BeCommerce. En tant que membre de BeCommerce, nous assurons que notre site est conforme au code de bonne conduite émis par BeCommerce.

Version: 28/09/2022 .